

RECLAMI

Recapiti:

per lettera raccomandata a/r a Banca Cassa di Risparmio di Savigliano S.p.A. – Reclami – Piazza del Popolo, 15 – 12038

per posta elettronica a reclami@bancacrs.it

tramite PEC all'indirizzo segreteria.bancacrs@legalmail.it

Responsabile: Silvia Ghigo

SAVIGLIANO Telefono: +39 0172 2031 – Fax: +39 0172 203 203

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti ...), o a servizi di investimento, o entro 45 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi assicurativi. Per i servizi di pagamento (a titolo esemplificativo: conti correnti, carte di debito, carte prepagate, servizio Internet Banking, ...) i termini massimi di risposta non saranno superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. In relazione a questa particolare tipologia di reclami, la Banca, qualora, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il Cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro è possibile consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, o il sito internet della banca www.bancacrs.it, oppure chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, o direttamente presso una delle nostre Filiali;
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario -Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it;
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro è possibile consultare il sito www.acf.consob.it, o il sito internet della banca www.bancacrs.it oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali;

- IVASS - Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, in quanto di competenza di Consob). Per sapere come rivolgersi all'IVASS è possibile consultare il sito www.ivass.it, o il sito internet della banca www.bancacrs.it oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali;
- Arbitro Assicurativo, un sistema di risoluzione alternativa delle controversie, che serve a risolvere le controversie tra i consumatori e le imprese e/o gli intermediari assicurativi; è autonomo, imparziale ed è sostenuto nel suo funzionamento dall'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.
Il ricorso si presenta online, tramite un portale; non è richiesta assistenza legale o l'aiuto di un professionista. Non è obbligatorio presentare un reclamo all'IVASS, prima di ricorrere all'AAS. Se viene presentato un ricorso all'AAS e, contemporaneamente, un reclamo all'IVASS sulla medesima questione, la trattazione del reclamo da parte di IVASS si interrompe automaticamente.
Per maggiori informazioni sull'AAS, consultare il sito <https://www.arbitroassicurativo.org/>.
- COVIP, Piazza Augusto Imperatore, n. 27 – 00187 Roma, per questioni attinenti alle forme di previdenza complementare (escluse forme pensionistiche individuali istituite da imprese di assicurazione prima del 1° gennaio 2007 non conformi al Decreto lgs. 252/2005);
- altro organismo abilitato alla mediazione e riconosciuto dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero della Giustizia, ai sensi del D. Lgs. 28/2010, previamente concordato con la Banca stessa.

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'Organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui sopra oppure innanzi ad altro organismo abilitato iscritto al registro del Ministero della Giustizia ai sensi del D. Lgs. 28/2010 e previamente concordato con la Banca, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF oppure, per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento, innanzi all'ACF secondo le procedure di cui sopra. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.

Ed. 7/2025